



वार्तालाप शुरू करने हेतु आपकी गाइड

जब बात जीवन के अंतिम दिनों में देखभाल की हो, तो वार्तालाप करना बेहद महत्वपूर्ण है।



Institute for
Healthcare
Improvement

the conversation project

वार्तालाप परियोजना तथा स्वास्थ्य सेवा सुधार संस्थान द्वारा संकलित

यह वार्तालाप परियोजना, लोगों को उनके जीवन के अंतिम दिनों में देखभाल की इच्छा के बारे में बात करने में मदद करती है। यही इस परियोजना का समग्र उद्देश्य है।

हम जानते हैं कि कोई भी गाइड या अकेली बातचीत, उन सभी फैसलों को कवर नहीं कर सकती जिनका सामना आपको और आपके परिवार को करना पड़ सकता है। लेकिन वार्तालाप आपको इस बात को समझने में मदद कर सकती है कि आपके और आपके प्रियजनों के लिए, कौन-सी चीज़ सबसे ज़्यादा मायने रखती है। इससे समय आने पर फैसले लेना आसान हो जाता है।

नाम

दिनांक

इस वार्तालाप परियोजना संबंधित गाइड का इस्तेमाल कैसे करें?

यह गाइड आपके हर सवाल का जवाब नहीं देती। लेकिन यह आपको कठिन मुद्दों को समझने में, अपने विचारों को साथ लाने में, और उनके आधार पर अपने प्रियजनों से वार्तालाप करने में काफ़ी सहायता प्रदान करती है।

चाहे आप किसी को अपनी इच्छा के बारे में बताने के लिए तैयार हो रहे हों या किसी दूसरे व्यक्ति को उसके जीवन के अंतिम दिनों की देखभाल के विचारों को साझा करने में मदद करना चाहते हों, इस गाइड का उपयोग आप इन परिस्थितियों में कर सकते हैं।

यह गाइड का उपयोग आप अपने समय अनुसार करें। इसको एक ही बार में पूरा करने के उद्देश्य से नहीं बनाया गया है। आप अपनी सुविधानुसार कई बार में इसे पूरा कर सकते हैं।

विषय—सूची

वार्तालाप क्यों महत्वपूर्ण है.....1

चरण 1: वार्तालाप के लिए कैसे तैयार हों.....2

चरण 2: अपनी इच्छाओं को समझें.....3

चरण 3: आप वार्तालाप शुरू करें.....6

चरण 4: भविष्य में इस उद्देश्य को लेकर बात करने के बारे में सोचें9

वार्तालाप क्यों महत्वपूर्ण है?

जीवन के अंतिम समय में अपनी इच्छाओं को साझा करना, आपको अपने प्रियजनों के करीब ला सकता है। यह अत्यंत महत्वपूर्ण है। **आइए, इन तथ्यों पर विचार करें:**

90% लोगों का कहना है कि जीवन के अंतिम समय में देखभाल के बारे में अपने प्रियजनों से बातचीत करना महत्वपूर्ण है।

27% लोगों ने वास्तव में ऐसा किया है।

स्रोत: कन्वर्जेंशन प्रोजेक्ट नेशनल सर्वे (2013) अमेरिका

60% लोगों के अनुसार यह सुनिश्चित करना अत्यंत आवश्यक है कि उनके मुष्किल फैसलों से परिवार पर बोझ न पड़े।

56% लोगों ने अपने जीवन की अंतिम इच्छाओं के बारे में किसी से बातचीत नहीं की है।

स्रोत: कैलिफोर्निया हेल्थकेयर फाउन्डेशन द्वारा कैलिफोर्निया के लोगों पर किया गया सर्वेक्षण (2012) अमेरिका

80% लोगों का कहना है कि गम्भीर रूप से बीमार पड़ने की स्थिति में वे अपने जीवन के अंतिम समय में उपचार के बारे में अपने डॉक्टर से बात करना चाहेंगे।

7% लोगों ने बताया कि उनके द्वारा इस बारे में अपने डॉक्टर से बातचीत की गई है।

स्रोत: कैलिफोर्निया हेल्थकेयर फाउन्डेशन द्वारा कैलिफोर्निया के लोगों पर किया गया सर्वेक्षण (2012) अमेरिका

82% लोगों के अनुसार अपनी इच्छाओं को लिखित में साझा करना महत्वपूर्ण है।

23% लोगों ने वास्तव में ऐसा किया भी है।

स्रोत: कैलिफोर्निया हेल्थकेयर फाउन्डेशन द्वारा कैलिफोर्निया के लोगों पर किया गया सर्वेक्षण (2012) अमेरिका

एक समुचित वार्तालाप निश्चित बदलाव ला सकती है।

चरण 1: बातचीत के लिए कैसे तैयार हों

वार्तालाप के लिए तैयार होते समय आपके मन में कई सवाल होंगे। आपको शुरुआत करने में मदद करने के लिए, यहां उदाहरण के तौर पर दो प्रश्न दिये जा रहे हैं:

- ❓ उदाहरण के लिए आप अपने अनुभव से सोचें कि आपके किसी प्रियजन की अंत समय में देखभाल कैसी हुई थी? अच्छी या बुरी। उसमें क्या अच्छा हुआ था और क्या ठीक नहीं हुआ था?

- ❓ क्या आपके मन में ऐसी कोई चिंता है जिसके बारे में आप निश्चित तौर पर बातचीत करना चाहते हों? (उदाहरण के लिए यह सुनिश्चित करना कि पैसे की व्यवस्था ठीक से की गई है, या यह सुनिश्चित करना कि आपके जाने के बाद आपके परिवार के सदस्यों की ठीक से देखभाल होगी, आदि)

निम्नलिखित बिंदु याद रखें:

- कोई बात नहीं। अगर आप अब तक बातचीत शुरू करने के लिए तैयार नहीं हैं तो आप इस बारे में सोचना शुरू कर सकते हैं।
- शुरुआत के तौर पर आप एक पत्र लिखने की कोशिश कर सकते हैं – यह पत्र आप अपने आप को भी लिख सकते हैं, अथवा अपने किसी प्रियजन या मित्र को।
- आप अपने मित्र या मित्र के साथ वार्तालाप का अभ्यास करने का भी सोच सकते हैं।
- बातचीत करने के बाद हो सकता है कि आप या आपके प्रियजन इससे सहमत न हों। कोई बात नहीं। यह जानना महत्वपूर्ण है। इस बारे में बात करना जारी रखें – चिकित्सकीय भयंकर बीमारी का इंतजार न करें।
- बातचीत एक बार में पूरी नहीं होती। यह बातचीत एक श्रृंखला का पहला हिस्सा है जो समय के साथ जारी रहती है।

चरण 2: अपनी इच्छाओं को समझे

आप अपने जीवन के अंतिम समय को कैसे जीना चाहते हैं? आपके लिए क्या सबसे अधिक महत्वपूर्ण है? इस बारे में सोचने से आपको वार्तालाप शुरू करने में मदद मिलेगी।

? अब इस वाक्य को पूरा करें: जीवन के अंतिम समय में मेरे लिए जो सबसे ज़्यादा महत्वपूर्ण है, वह है। (उदाहरण के लिए, कि मैं अपने बच्चों को पहचान सकूँ; कि मैं ऐसे अस्पताल में भर्ती होऊँ जहाँ नर्सिंग देखभाल बहुत अच्छी हो; कि मैं अपने प्रियजनों को अलविदा कह पाऊँ; कि मेरा मृत्यु मेरे घर पर हो मेरे प्रियजनों के आसपास)

अपने प्रियजनों को उपर लिखित बात को बताना काफी मददगार साबित हो सकता है। इससे वे आपके डॉक्टर को बता सकते हैं कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है – आपको किस तरह से उपचार देना चाहिए और किस तरह से नहीं देना चाहिए।

इस पैमाने पर मैं कहां हूँ?

नीचे दिए गए पैमाने के द्वारा बताएं कि आप क्या चाहते हैं। आपको अंतिम समय में कैसी देखभाल मिलनी चाहिए?

आप इन प्रश्नों का उत्तर 1 से 5 के बीच में दे सकते हैं। एक और पाँच के नीचे वाक्य लिखा हुआ है। एक के नीचे लिखा गया वाक्य 1 की तरफ से परम (एक्सट्रीम) हैं और पाँच के नीचे लिखा गया वाक्य दूसरी तरफ से परम (एक्सट्रीम) है। पर हम जानते हैं की ज्यादातर लोगों की इच्छाएं किसी तरफ परम नहीं होती हैं, इसलिए हमने आपको 2 से 4 तक विकल्प (ऑप्शन्स) दिए हैं। नीचे दिया गया उदाहरण आपको उत्तर देने की प्रक्रिया को समझने में मदद करेगा।

उदाहरण: जैसे कि अगर आपसे पूछा गया की आप कितना दर्द बर्दाश्त करना चाहेंगे और 1 के नीचे लिखा गया है (बिल्कुल नहीं) व 5 के नीचे लिखा गया है (बहुत दर्द)। पर आप असल में थोड़ा बहुत दर्द ही बर्दाश्त करना चाहते हैं, ज्यादा नहीं, तो आप 2 को चुन सकते हैं। अगर आप काफी दर्द बर्दाश्त करना चाहते हैं पर साथ ही यह नहीं चाहते की आप बिल्कुल दर्द में रहे तो आप 4 को चुन सकते हैं। अगर आप चाहते हैं की आप ना ही ज्यादा दर्द बर्दाश्त करें, ना ही आप उन लोगों में से हैं जो बिल्कुल दर्द नहीं चाहते, तो आप 3 को चुन सकते हैं।

एक मरीज़ के रूप में, मैं जानना चाहूंगा –

1

2

3

4

5

मेरी स्थिति और उपचार के बारे में बेसिक बातें।

मेरी स्थिति और उपचार के बारे में पूरा विवरण।

जब डॉक्टर मेरा उपचार करें, मैं चाहूंगा कि

1

2

3

4

मेरा डॉक्टर वो करें जो उन्हें सबसे बेहतर लगे।

हर फैसले में मेरी राय लें।

अगर मुझे कोई लाइलाज बीमारी है तो मैं

1

2

3

4

5

नहीं जानना चाहूंगा कि किस गति से मेरी बीमारी बढ़ती जा रही है और मेरे पास कितना समय है।

डॉक्टर से जानना चाहूंगा कि मेरे पास कितना समय है।

?

अपने जवाबों पर एक नजर डालें और सोचें कि आप अपने अन्तिम समय की देखभाल के निर्णयों में कितना शामिल होना चाहते हैं?

आप कितने समय तक चिकित्सकीय देखभाल लेना चाहते हैं?

1

2

3

4

5

हमेशा, चाहे इलाज कितना ही दुखदाई क्यों न हो।

मेरे लिए लंबीआयु के बजाए जीवन की गुणवत्ता ज्यादा महत्वपूर्ण है।

उपचार को लेकर आपकी चिंताएं क्या हैं?

1

2

3

4

5

मुझे चिंता है कि आर्थिक कारणों तथा किसी अन्य कारणों से मेरी देखभाल में कमी आएगी।

मुझे चिंता है के मेरी देखभाल इतनी आकर्मिक होगी जिसका परिणाम सही नहीं होगा।

आप अपने अंतिम समय में कहां रहना चाहते हैं?

1

2

3

4

5

मैं अपने जीवन के आखिरी दिन अस्पताल में बिताना चाहता हूँ।

मैं अपने जीवन के आखिरी दिन घर पर बिताना चाहता हूँ।

?

अपने जवाबों पर ध्यान दें।

उसका अनुभव रखते हुए सोचें कि आपको अपने अंतिम समय में किस प्रकार की देखभाल चाहिए?

आप अपने प्रियजन से आपकी इच्छाओं का पालन करना किस हद तक चाहते हैं

1

2

3

4

5

मैं चाहता हूँ मेरे प्रियजन वैसा ही करें जैसा मैंने कहा है, चाहे उनके लिए यह थोड़ा मुश्किल ही क्यों न हो।

मेरे प्रियजनों को जिसमें शांति मिले, वैसा करें, चाहे यह मेरे इच्छा के खिलाफ ही क्यों न हो।

जब बात आपकी व्यक्तिगत गोपनीयता की हो.....

1

2

3

4

5

मैं अंतिम समय में अकेला रहना चाहता हूँ।

मैं अंतिम समय में चाहता हूँ कि मेरे प्रियजन मेरे साथ हों।

जब मेरे स्वास्थ्य की जानकारी की बात आए तो....

1

2

3

4

5

मेरे प्रियजनों को मेरे स्वास्थ्य के बारे में सब कुछ बताने की जरूरत नहीं।

मेरे प्रियजनों को मेरे स्वास्थ्य के बारे में हर बात पता होनी चाहिए।

? अपने जवाबों को ध्यान में रखते हुए सोचें कि क्या आपको लगता है कि आपके प्रियजनों को आपकी इच्छाओं की जानकारी है, या आपको लगता है कि उन्हें अंदाज़ा भी नहीं है?

? आपके जीवन के अंतिम समय की देखभाल से संबंधित आपकी इच्छाओं और प्राथमिकताएं को लेकर, आपके अनुसार वो तीन चीजें कौन-सी हैं जो आपके परिजनों, मित्रों और/या डॉक्टरों को समझनी चाहिए? (जैसे कि मैं अपनी दीर्घआयु के स्थान पर गुणवत्ता से पूर्ण आयु को अधिक महत्व देता हूँ या मैं अपने जीवन का अन्तिम समय अस्पताल के बदले घर पर बिताना चाहता हूँ)

1.

2.

3.

चरण 3: आप बातचीत शुरू करें

जब आप बात करने के लिए तैयार हों तो आप नीचे लिखी गयी बेसिक बातों से शुरुआत करें।

? आप अंतिम दिनों की देखभाल की बातचीत किससे करना चाहते हैं?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> माता | <input type="checkbox"/> कोई विश्वास-पात्र लीडर (मंत्री, पुजारी, इमाम आदि) |
| <input type="checkbox"/> पिता | <input type="checkbox"/> मित्र |
| <input type="checkbox"/> बच्चा/ बच्चे | <input type="checkbox"/> डॉक्टर |
| <input type="checkbox"/> जीवनसाथी | <input type="checkbox"/> देखभालकर्ता |
| <input type="checkbox"/> भाई/बहन | <input type="checkbox"/> कोई अन्य व्यक्ति : |

? बातचीत करने का सही समय क्या होगा?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> अगली छुट्टी का दिन | <input type="checkbox"/> मेरे बच्चे के जन्म से पहले |
| <input type="checkbox"/> मेरे बच्चे के कॉलेज जाने से पहले | <input type="checkbox"/> अगली बार जब मैं अपने माता-पिता/वयस्क बच्चों से मिलने जाऊँगा |
| <input type="checkbox"/> मेरी अगली यात्रा से पहले | <input type="checkbox"/> अगली बार पारिवारिक सभा के दौरान |
| <input type="checkbox"/> मेरे दुबारा बीमार होने से पहले | <input type="checkbox"/> कोई अन्य समय : |

? आप कहाँ बात करने में सहज महसूस करेंगे?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> रसोई घर की मेज पर | <input type="checkbox"/> पार्क में बैठ कर |
| <input type="checkbox"/> आपके पसंदीदा रेस्टोरें में | <input type="checkbox"/> आपके पूजा करने वाले स्थान पर |
| <input type="checkbox"/> कार में | <input type="checkbox"/> किसी अन्य जगह: |
| <input type="checkbox"/> सैर करते समय | |

? आप क्या कहना सुनिश्चित करना चाहते हैं?

यदि आपने दूसरे चरण के अंत में अपनी तीन सबसे महत्वपूर्ण चीजें लिखीं हैं, तो आप उनका उपयोग यहां कर सकते हैं।

आप वार्तालाप की शुरुआत किस प्रकार कर सकते हैं

यहां कुछ तरीके दिए गए हैं जिनकी मदद से पहला कदम बढ़ाते हुए वार्तालाप को आगे ले जा सकते हैं:

“मुझे किसी चीज़ में आपकी मदद की ज़रूरत है।”

“क्या आपको परिवार के किसी सदस्य की मृत्यु होनी याद है – क्या वह ‘अच्छी’ मृत्यु’ कही जाएगी या ‘बुरी’? आपको क्या लगता है आपकी मृत्यु उनसे किस प्रकार अलग होगी?”

“मैं सोच रहा था कि के साथ क्या हुआ और उससे मुझे अहसास हुआ कि”

“हालांकि मैं अभी ठीक हूँ, लेकिन मुझे चिंता है कि, और मैं तैयार रहना चाहता हूँ।”

“मैं अपने भविष्य के बारे में सोचना चाहता हूँ। क्या आप मेरी सहायता करेंगे?”

“मैंने अभी कुछ सवालों के जवाब दिए हैं कि मैं अपने जीवन का अंतिम समय किस तरह से चाहता हूँ। मैं चाहता हूँ कि आप मेरे जवाब देखें। और मैं यह भी सोच रहा हूँ यदि आपको इन प्रश्नों का उत्तर देना हो तो आपके जवाब क्या होंगे?”

किस बारे में बात करें

- जब आप अपने जीवन की आंतिम अवस्था के बारे में सोचते हैं, आपके लिए क्या चीज़ सबसे ज़्यादा महत्वपूर्ण है? आप क्या चाहते हैं कि यह अवस्था कैसी होनी चाहिए?
- क्या अपने स्वास्थ्य को लेकर आपकी कुछ चिंताएं हैं? खास तौर पर अपने जीवन की अंतिम अवस्था को लेकर?
- आपको किन मुद्दों को व्यवस्थित करने, या उनके बारे में अपने प्रियजनों से बात करने की ज़रूरत है? (पैसा, सम्पत्ति, रिश्तेनाते)
- आप किसे चाहते हैं कि वो आपकी देखभाल में मदद करें (या ना करें)? अगर आप किसी कारण निर्णय लेने की स्थिति में नहीं हैं तो आप किसे चाहेंगे कि वह आपकी ओर से निर्णय लें। (यह व्यक्ति आपका हेल्थ केयर प्रॉक्सी है)
- क्या आप आपने देखभाल संबंधी निर्णयों में सक्रिय रूप से भागीदार होना चाहेंगे? या बल्कि आप चाहेंगे कि आपके डॉक्टर वही करें जो आपको आपके लिए बेहतर लगता है?
- क्या ऐसे कुछ मतभेद या पारिवारिक तनाव हैं जिनको लेकर आप चिंतित हैं?
- क्या आपके जीवन के ऐसे कुछ महत्वपूर्ण पड़ाव हैं, जिनमें यदि संभव हो तो आप उपस्थित रहकर शामिल होना चाहते हैं? (जैसे कि आपके पोते/पोती का जन्म, आपका 80 वां जन्मदिन आदि)

- आप क्या चाहते हैं कि आपकी देखभाल कहां की जाए (या कहां न की जाए)? (घर, नर्सिंग होम, अस्पताल)
- क्या आप किसी खास तरह का उपचार चाहते हैं (या नहीं चाहते हैं)? (यदि आपका दिल काम करना बंद कर दे तो ऐसी स्थिति में पुनर्जीवन, सांस लेने में सहायक मशीन अथवा फीडिंग ट्यूब ज़ेदा समय तक न रखा जाए)
- उपचारात्मक देखभाल पर ध्यान हटाकर केवल आरामदायक देखभाल पर ध्यान केंद्रित करना किस समय उचित रहेगा?

इस सूची में सब कुछ कवर नहीं किया गया है। जिनके बारे में आपको सोचने की जरूरत है लेकिन निश्चित रूप से यह शुरूआत अत्यधिक महत्वपूर्ण हैं। बातचीत करने के लिए अन्य कुछ सवालों का उत्तर देने के लिए आप अपने डॉक्टर या नर्स से सुझाव ले सकते हैं।

निम्नलिखित बिंदु याद रखें:

- धीरज रखें। कुछ लोगों को सोचने में अधिक समय लग सकता है।
- आप यह वार्तालाप समझने की सोच से करें। आप अपने प्रियजन की इच्छाओं को बदलने की कोशिश की जगह उनको सुनें और समझें।
- किसी निष्कर्ष पर न पहुंचें। एक अच्छी मृत्यु के मायने हर व्यक्ति के लिए अलग होते हैं।
- वार्तालाप की हर कोशिश महत्वपूर्ण है।
- यह पहली बातचीत है – ज़रूरी नहीं कि आप हर चीज़ को आज ही पूरा करें।

अब, आप तैयार हैं। हर एक वार्तालाप आपको और आपको प्रियजनों को सशक्त बनाएगी। आप एक—दूसरे को अपनी इच्छा अनुसार जीवन अथवा मृत्यु का चयन करने में मदद करने के लिए तैयार हो रहे हैं।

चरण 4: भविष्य में इस उद्देश्य को लेकर बात करने के बारे में सोचें

बधाई हो! आप “वार्तालाप” पूरा कर चुके हैं – आशा है कि यह भविष्य में होने वाले अनेकों वार्तालापों में से पहला है। आपकी पहली बातचीत कैसी रही इसके बारे में अपने विचार इकट्ठा करने के लिए और यह सोचने के लिए कि भविष्य में आप किन विषयों पर बात करना चाहेंगे, आप निम्नलिखित प्रश्नों का उपयोग करें।

❓ क्या ऐसा कोई विषय है जो आपको लगता है कि बातचीत के दौरान गलत समझा गया हो या उसका गलत मतलब निकल सकता हो?

❓ क्या ऐसे लोग हैं जिन्हें यह वार्तालाप साथ में सुननी चाहिए (जैसे कि भाई-बहन जो आपसे सुने बिना सहमत न हों)?

❓ इस वार्तालाप से आपको कैसा अहसास हुआ? सब बातों में से आप क्या याद रखना चाहते हैं? आप क्या चाहते हैं कि आपके प्रियजन किन बातों को याद रखें?

❓ आप अगली बार किस बारे में बात करना चाहेंगे या क्या पूछना सुनिश्चित करना चाहेंगे?

अब जबकि आप वार्तालाप कर चुके हैं, तो आप **दो कानूनी दस्तावेजों को पूरा करने** के लिए तैयार हैं जिससे आप सुनिश्चित कर सकेंगे कि आपकी इच्छाओं को स्पष्ट रूप से बताया गया है – और समय आने पर इन्हें ध्यान में रखकर पूरा किया जा सके।

□ **एक हेल्थकेयर प्रॉक्सी चुनें**

हेल्थकेयर प्रॉक्सी (जिसे स्वास्थ्य देखभाल के लिए ड्यूरेबल पॉवर ऑफ अटॉर्नी कहा जा सकता है) एक कानूनी दस्तावेज है जिसमें आप अपनी इच्छाओं को बताने के लिए और अपने स्वास्थ्य सम्बन्धी फैसलों को लेने के लिए एक व्यक्ति (एक प्रॉक्सी या एजेन्ट) को नियुक्त करते हैं, यदि आप खुद बताने की स्थिति में नहीं हैं तो। कोई ऐसा व्यक्ति चुनें जो आपको और आपकी इच्छाओं को अच्छी तरह से समझता हो – एक व्यक्ति जिस पर आप भरोसा कर सकते हैं कि अगर आप बोलने में सक्षम न हों तो वह आपकी बात को स्पष्ट कर सकेगा।

□ **अडवान्स डायरेक्टिव पूरा करें**

अडवान्स डायरेक्टिव जिसे लिविंग विल भी कहा जा सकता है, एक कानूनी दस्तावेज है जिसमें आप जीवन के अंतिम समय की चिकित्सकीय देखभाल के लिए अपनी इच्छाएं बताते हैं – इसमें आप बताते हैं कि आप किस तरह का उपचार चाहते हैं या किस तरह का उपचार नहीं चाहते हैं – अगर आप उस समय बोल कर अपनी इच्छाओं को न बता सकें। (नोट: यह आपके पिछली वसीयत से अलग है जिसमें आपने अपनी सम्पत्ति के वितरण के बारे में बताया था)

हर राष्ट्र का अपना अडवान्स डायरेक्टिव फॉर्म होता है।

अधिक जानकारी के लिए मेडिकेयर वेबसाइट पर विजिट करें:

www.medicare.gov/manage-your-health/advance-directives/advance-directives-and-long-term-care.html

हमें उम्मीद है कि आप इस वार्तालाप परियोजना गाइड के बारे में दूसरों को भी बतायेंगे।

आपने हमें ऐसी वार्तालाप को पूरा करने में मदद की है, जिसके द्वारा हर व्यक्ति अपने जीवन के अंतिम समय की इच्छाओं को बयान कर सकता है और उन्हें पूरा किया जा सकता है। कृपया हमें अपनी प्रतिक्रिया देने या अतिरिक्त जानकारी के लिए यहां लिखें:

conversationproject@ihi.org